

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Ekonomi ASEAN atau biasa disebut MEA menjadi pembahasan yang cukup hangat dibicarakan sejak peresmiannya pada tahun 2015. MEA diberlakukan oleh Presiden atas kesepakatan dengan negara-negara yang ada di Asia Tenggara untuk meningkatkan daya saing Sumber Daya Manusia yang ada di Indonesia. Dengan diadakannya MEA, pemerintah berharap jika masyarakat Indonesia dapat bersaing dengan negara-negara di Asia Tenggara lainnya agar perusahaan-perusahaan mau mempekerjakan warganya daripada mempekerjakan warga negara asing.

Maka dari itu warga Indonesia sudah harus mempersiapkan segala sesuatunya, seperti pendidikan yang mumpuni, etika dan sikap yang baik, penampilan yang menarik, dan keahlian atau kompetensi yang dikuasainya. Keahlian atau kompetensi menjadi poin tersendiri yang dibutuhkan oleh perusahaan, apalagi jika perusahaan tersebut adalah perusahaan yang bergerak disuatu bidang yang membutuhkan kompetensi khusus yang dimiliki oleh para pekerjanya.

Badan Nasional Sertifikasi Profesi yang kemudian disingkat BNSP adalah badan yang bergerak atas izin pemerintah untuk melakukan sertifikasi profesi agar kompetensi yang dimiliki oleh para pekerja sudah teruji kualitasnya dan seluruh pekerja di berbagai sektor pekerjaan dapat menunjang persaingan para SDM di Indonesia agar dapat bersaing di MEA. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2004 BNSP memiliki tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja. BNSP juga dapat memberikan lisensi kepada lembaga sertifikasi profesi yang telah memenuhi standar kompetensi yang sudah ditetapkan untuk melaksanakan uji kompetensi.

Standar kompetensi yang dirancang oleh Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang kemudian disingkat SKKNI dibuat berdasarkan tuntutan

perubahan kebutuhan pasar kerja agar dapat menghasilkan SDM yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dibutuhkan oleh industri pariwisata terutama industri jasa boga. Standar kompetensi ini bisa dijadikan acuan untuk lembaga pendidikan/pelatihan agar bisa menghasilkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri, serta lembaga sertifikasi profesi pun dapat melakukan proses sertifikasi melalui uji kompetensi dengan benar. Sertifikasi kompetensi sangat penting dilakukan agar tenaga kerja Indonesia mendapat pengakuan di ASEAN, karena saat ini tenaga kerja Indonesia masih sedikit sekali yang sudah tersertifikasi. Dari 128 juta tenaga kerja di berbagai sektor, baru sekitar lima persennya saja atau sama dengan 6,4 juta orang yang sudah tersertifikasi. Sedangkan untuk sektor pariwisata sendiri hingga tahun 2014, baru sekitar 288.000 tenaga kerja yang sudah tersertifikasi. Pada tahun 2017, pemerintah menargetkan 65.000 tenaga kerja pariwisata sudah harus melakukan sertifikasi kompetensi. Maka dari itu, pemerintah dengan bantuan BNSP sedang gencar melakukan sertifikasi kompetensi agar tenaga kerja Indonesia dapat diakui di ASEAN. Uji kompetensi juga diperlukan untuk memantau SDM yang sudah tersertifikasi dan beberapa informasi terkait MEA.

Menurut Ahman Sya (2017), Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisata, uji kompetensi diperuntukan untuk membangun kesiapan masyarakat di sekitar destinasi pariwisata untuk menyambut peningkatan jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara. Dia berharap peserta yang ikut program sertifikasi mendapat perubahan pola pikir dan pola perilaku. Seluruh peserta sertifikasi secara tidak langsung akan menjadi seorang kader wisata dan mereka pun harus memiliki beberapa kriteria yang sudah ditentukan. Pertama, harus memiliki kualitas individu yang baik, kedua, memiliki minat di bidang pariwisata, ketiga, memiliki bakat yang bisa dikembangkan di dunia pariwisata, keempat, memiliki potensi di bidang pariwisata serta memiliki hasrat dan motivasi yang kuat di bidang pariwisata. Seperti yang sudah diatur dalam UU Pariwisata No. 10 Tahun 2009 Pasal 53, setiap tenaga kerja pariwisata telah memiliki standar kompetensi yang dilakukan melalui sertifikasi kompetensi dan sertifikasi

Roro Andrini Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah memiliki lisensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Di Kota Bandung sendiri sudah ada LSP pariwisata yang bekerjasama dengan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia atau PHRI, yaitu LSP Bhakti Persada. Dinas Pariwisata Kota Bandung juga menyerahkan semua hal yang berkaitan dengan sertifikasi kompetensi kepada LSP yang memang lebih mengerti di bidangnya, karena Dinas Pariwisata sendiri belum memiliki bagian khusus yang mengatasi sertifikasi kompetensi. Begitu juga dengan PHRI yang hanya melaksanakan pelatihan-pelatihan serta seminar-seminar yang bisa diikuti oleh tenaga kerja pariwisata di Kota Bandung.

Pemerintah memang sudah mewajibkan seluruh tenaga kerja Indonesia untuk melakukan sertifikasi kompetensi, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan lembaga-lembaga yang bersangkutan juga sudah memiliki program untuk menunjang pelaksanaan sertifikasi kompetensi. Namun, kurangnya sosialisasi yang dilakukan dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai ancaman MEA dan pentingnya sertifikasi kompetensi, membuat masyarakat Indonesia masih belum sadar dan mau mengikuti sertifikasi kompetensi ini.

Salah satu sektor yang relatif infrastruktur sertifikasi kompetensinya sudah diakui ASEAN adalah sektor pariwisata. Pariwisata telah menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi suatu negara terutama di Indonesia, karena dengan banyaknya wisatawan yang datang ke Indonesia, mereka sudah membantu pemasukan negara dan membuat destinasi wisata yang ada di Indonesia semakin terkenal ke seluruh dunia. Pengertian pariwisata berdasarkan UU Pariwisata No. 10 Tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai macam fasilitas yang pelayanannya disediakan oleh masyarakat sekitar tempat wisata, pengusaha, Pemerintah Daerah, dan Pemerintah.

Banyaknya destinasi wisata yang ada di Indonesia membuatnya menjadi salah satu negara yang paling ingin dikunjungi oleh para wisatawan. Namun, tidak hanya wisatawan mancanegara saja yang datang berlibur ke Indonesia, warga Indonesia pun senang pergi berlibur ke luar negeri, baik itu ke negara tetangga Singapura, Australia, negara-negara di Benua Eropa bahkan sampai ke Benua

Roro Andriani Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Amerika. Berikut daftar perkembangan wisatawan nusantara yang bepergian ke luar negeri:

Tabel 1. 1 Perkembangan Wisatawan Nasional Tahun 2011-2016

Tahun	Wisatawan Nasional		Rata-Rata Pengeluaran Per Orang (USD)		Rata-Rata Lama Tinggal (Hari)	Total Pengeluaran Selama Di Luar Negeri (Juta USD)
	Jumlah	Pertumbuhan (%)	Per Kunjungan	Per Hari		
2011	6.750.416	8,26	934,50	121,53	7,67	6.308
2012	7.453.633	10,42	926,20	127,00	7,67	6.904
2013	8.024.876	7,66	912,31	140,39	6,49	7.321
2014	7.899.070	-1,57	Data Tidak Tersedia			
2015	7.908.534	0,12	Data Tidak Tersedia			
2016	6.677.918	1,97	Data Tidak Tersedia			

Sumber: Pusdatin Kemenparekraf & BPS, 2016

Salah satu provinsi yang ada di Indonesia, yaitu Provinsi Jawa Barat, menjadi salah satu provinsi yang cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik mancanegara maupun domestik. Banyaknya destinasi wisata yang menyuguhkan pemandangan yang indah, menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Banyaknya wisatawan yang datang ke Provinsi Jawa Barat dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan Provinsi Jawa Barat Tahun 2016

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	
2012	1.905.378	42.758.063	44.663.441
2013	1.794.401	45.536.179	47.357.580
2014	1.962.639	47.992.088	49.954.727
2015	2.027.629	56.334.706	58.362.335
2016	4.428.094	58.728.666	63.156.760

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, 2017

Terutama di Kota Bandung. Bandung tidak hanya terkenal dengan *factory outlet*nya saja, tetapi juga dengan wisata alam dan wisata kulinernya yang sedang ramai dikunjungi oleh para wisatawan, baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Berikut adalah daftar wisatawan lokal dan mancanegara selama enam tahun terakhir di Kota Bandung:

Tabel 1. 3 Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2016

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	

Roro Andrini Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	
2011	225.585	6.487.239	6.712.824
2012	176.855	5.080.584	5.257.439
2013	176.432	5.388.292	5.564.724
2014	180.143	5.627.421	5.807.564
2015	183.932	5.877.162	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625

Sumber: PPID Kota Bandung, 2017

Setiap wisatawan yang datang dari luar kota atau daerah Bandung pasti akan mencari hotel untuk tempat menginap. Wisatawan biasanya akan mencari hotel yang sesuai dengan kebutuhannya, misalnya jika wisatawan tersebut datang dengan *budget* seadanya pasti akan mencari hotel yang tidak terlalu mahal atau *guest house*, jika wisatawan tersebut akan tinggal selama beberapa hari pasti akan mencari hotel yang nyaman, dan lain sebagainya. Bandung memiliki banyak hotel dengan masing-masing kategori yang dimilikinya. Berikut daftar hotel yang ada di Kota Bandung:

Tabel 1. 4 Jumlah Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016

No.	Kategori Hotel	Jumlah	Jumlah Kamar
1.	Hotel Bintang 5	9	1.870
2.	Hotel Bintang 4	32	3.651
3.	Hotel Bintang 3	42	3.507
4.	Hotel Bintang 2	25	1.500
5.	Hotel Bintang 1	10	382
6.	Non Bintang	218	6.041

Sumber: PPID Kota Bandung, 2017

Wisatawan yang datang ke Kota Bandung bersama keluarga untuk berlibur selama beberapa hari, biasanya akan menginap di hotel bintang 4. Karena fasilitas yang cukup banyak bagi wisatawan yang datang dari jauh dan juga tempatnya yang nyaman untuk ditinggali selama beberapa hari. Wisatawan ingin merasakan hotel dengan fasilitas yang memadai dengan harga yang tidak begitu mahal, maka dari itu kebanyakan wisatawan memilih untuk menginap di hotel bintang 4. Terlebih hotel bintang 4 pasti sudah memiliki standar tersendiri yang harus

Roro Andrini Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dipenuhi oleh para karyawannya. Berikut daftar hotel bintang 4 yang ada di Kota Bandung:

Tabel 1. 5 Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung

No.	Nama Hotel	No.	Nama Hotel
1	Amaroossa	17	Grand Seriti
2	Ardjuna Boutique	18	Grand Setiabudhi
3	Arion Swiss-Belhotel	19	Grandia Hotel Bandung
4	Aston Braga Hotel & Residence Bandung	20	Gumilang Regency
5	Aston Primera Pasteur Hotel & Conference Center	21	HARRIS Hotel & Conventions Festival Citylink
6	Aston Tropicana	22	Holiday Inn Bandung
7	Banana Inn	23	Horison Bandung Hotel
8	Best Western Premier La Grande Hotel	24	Hotel Bidakara Grand Savoy Homann Bandung
9	Carcadine	25	Nexa Hotel Bandung
10	CV. Trikarsa Ekatama	26	Novotel Bandung
11	Galeri Ciumbuleuit	27	Regata Hotel
12	Garden Permata Hotel Bandung	28	Sensa Hotel
13	Gino Feruci Braga Hotel	29	The 101 Bandung Dago
14	Golden Flower	30	The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort
15	Grand Mercure Bandung Setiabudi	31	The Luxton Bandung
16	Grand Pasundan Convention Hotel	32	The Majesty Hotel Bandung

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2016

Wisatawan yang datang ke suatu hotel pasti akan mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari Sumber Daya Manusia (SDM) hotel tempat kita menginap. Pelayanan yang memuaskan itu bisa didapat jika para karyawan memiliki kompetensi yang baik. Menurut Sayekti (2011:136) kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan, yang mana kemampuan tersebut berkaitan dengan beberapa aspek antara lain pengetahuan, keterampilan dan kecakapan. Hal-hal yang mendasari kompetensi yang dimiliki individu diantaranya motif, watak, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan yang dikuasai oleh tiap individu.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih belum memiliki potensi yang sudah ditentukan oleh hotel tempatnya bekerja harus mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum turun langsung menangani konsumen yang datang, terutama bagi karyawan yang tidak memiliki dasar *hospitality* sama sekali. Karena

Roro Andrini Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

banyak hotel yang merekrut karyawannya yang bukan berasal dari bidang yang menjadi bagiannya bekerja. Maka dari itu, pelatihan tersebut harus diadakan oleh setiap hotel agar Sumber Daya Manusia (SDM) nya memiliki kompetensi yang sama dan mengerti dengan baik aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan yang diterapkan di hotel tersebut.

Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang harus mengadakan pelatihan untuk para karyawannya. Mereka yang mengordinir kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan para karyawan. Selain itu, pelatihan dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan kecil yang tidak seharusnya terjadi jika mengikuti pelatihan tersebut.

Khususnya karyawan yang bekerja di bagian *food and beverage product*. Mereka harus memiliki kompetensi khusus yang mana kompetensi tersebut dapat digunakan sebagai kekuatan dari hotel itu sendiri. Setiap karyawan yang bekerja di bidang tertentu, harus memiliki sertifikat kompetensi untuk membuktikan bahwa karyawan tersebut memang benar ahli dalam bidangnya. Karena konsumen pasti berharap dilayani oleh orang yang berkualitas dan memiliki pengetahuan serta *skill* yang hebat di bidangnya. Berikut daftar hotel bintang 4 yang karyawan bagian *food and beverage product* nya telah disertifikasi:

Tabel 1. 6 Daftar Sertifikasi Kompetensi Karyawan *Food and Beverage Product* Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung

No.	Nama Hotel	Tahun	
		2016	2017
1	Amaroossa	2	1
2	Aston Braga Hotel & Residence Bandung	4	9
3	Aston Primera Pasteur Hotel & Confrence Center	11	1
4	Aston Tropicana	5	6
5	Galeri Ciumbuleuit	0	4
6	Golden Flower	2	0
7	Grand Mercure Bandung Setiabudi	0	7
8	Grand Pasundan Convention Hotel	0	6
9	Grand Setiabudhi	0	5
10	Holiday Inn Bandung	2	2
11	Horison Bandung Hotel	4	0
12	Hotel Bidakara Grand Savoy Homann Bandung	23	0
13	Nexa Hotel Bandung	2	2
14	Novotel Bandung	1	0
15	Regata Hotel	0	1

Roro Andriani Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

16	The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort	7	5
17	The Majesty Hotel Bandung	0	5

Sumber: Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Bhakti Persada, 2018

Berdasarkan tabel 1.6, baru 17 hotel yang karyawan bagian *food and beverage product* nya sudah melakukan sertifikasi kompetensi untuk membuktikan bahwa mereka memang berkompeten dan dapat bersaing dengan sumber daya manusia negara ASEAN lainnya.

Selain kompetensi yang sudah teruji kualitasnya, para karyawan juga harus memiliki motivasi agar mereka semakin semangat bekerja dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan motivasi yang dimiliki oleh karyawan saat bekerja, karena hal tersebut dapat berdampak pada jenjang karir karyawan itu sendiri. Jika karyawan memiliki motivasi yang besar terhadap pekerjaannya, karyawan tersebut akan bekerja lebih baik lagi dan semaksimal mungkin. Para *supervisor* dan manajer pun harus selalu memberikan motivasi kepada seluruh karyawannya agar tidak ada lagi karyawan yang bermalas-malasan bekerja karena kurangnya motivasi yang dimiliki. Karena motivasi merupakan salah satu usaha dasar untuk memengaruhi perilaku seseorang agar menjurus pada tindakan atau perbuatan yang sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi. Hal-hal yang dapat mendorong motivasi kerja menurut Yusuf (2015:271) yaitu Prestasi, pengukuhan hasil kerja, pekerjaan yang menarik, tanggung jawab, dan kemajuan dalam pekerjaannya.

Karyawan yang telah melakukan uji kompetensi agar bisa mendapatkan sertifikasi kompetensi dan memiliki motivasi yang besar pasti akan menghasilkan prestasi kerja yang baik pula. Selain mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan, prestasi kerja merupakan tahap akhir yang harus dicapai bagi seorang karyawan. Karyawan harus berlomba-lomba melakukan pekerjaannya sebaik mungkin agar bisa mendapatkan prestasi kerja dan bisa menimbulkan daya saing antar rekan kerja. Para *supervisor* dan manajer harus memberikan *reward* kepada karyawan yang memiliki prestasi yang terbaik agar mereka merasa dihargai dan semakin semangat dalam bekerja. Hal itu pun dapat dijadikan motivasi bagi karyawan lain yang belum menghasilkan prestasi dalam pekerjaannya. Para *supervisor* memiliki indikator penilaian yang digunakan untuk menilai para

Roro Andriani Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Filippo dalam Burhanuddin Yusuf (2015:207) prestasi kerja dapat diukur berdasarkan mutu kerja, sikap, ketangguhan, dan kualitas kerjanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan meneliti permasalahan yang ada dengan judul “ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran sertifikasi kompetensi karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung?
3. Bagaimana gambaran prestasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh sertifikasi kompetensi dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran sertifikasi kompetensi karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung.
2. Mengetahui gambaran motivasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung.
3. Mengetahui gambaran prestasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung.

Roro Andrini Nur Fitriana, 2018

ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* BEBERAPA HOTEL BINTANG 4 DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Mengetahui pengaruh sertifikasi kompetensi dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan bagian *food and beverage product* di beberapa Hotel Bintang 4 di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapula manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Memiliki tujuan untuk mahasiswa yang akan mencapai kelulusan dengan cara menyusun skripsi yang ditujukan sebagai tugas akhir. Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat yang ingin mencari referensi khususnya tentang kompetensi kerja karyawan.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas sehingga mudah untuk dipahami dalam memahami akan pengaruh dari kompetensi kerja dalam setiap kegiatan yang dilakukan terutama pada prestasi kinerja karyawan. Selain itu hasil penelitian ini sebagai salah satu pemahaman mengenai mata kuliah yang telah dipelajari sebelumnya, yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia.

Tabel 1. 1 Perkembangan Wisatawan Nasional Tahun 2011-2016	4
Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan Provinsi Jawa Barat Tahun 2016.....	4
Tabel 1. 3 Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2016.....	4
Tabel 1. 4 Jumlah Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016.....	5
Tabel 1. 5 Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung	6
Tabel 1. 6 Daftar Sertifikasi Kompetensi Karyawan <i>Food and Beverage Product</i> Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung.....	7

Contents

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10